

### **Perfeccionismo já não é um "defeito" apreciado em empresas de ponta; tolerância ao erro surge como aliada da inovação**

Seja rápido para errar e mais rápido para se recuperar. Duas décadas atrás, uma frase assim jamais seria sussurrada nos corredores das empresas, amigas da previsibilidade e das projeções anuais de lucro. Hoje, a inovação é um imperativo. A velocidade de transformação das tecnologias implica em maior necessidade de adaptação dos negócios. A questão não é mais errar, mas como superar o erro de maneira rápida e decisiva.

Em janeiro de 2015, quando o protótipo de foguete desenvolvido pela SpaceX explodiu na tentativa de aterrissagem, o empresário Elon Musk definiu aquele dia como "excitante". A reutilização de foguetes é uma etapa crucial para as viagens comerciais interplanetárias, propósito que ainda parece distante e utópico. Um erro dessa magnitude seria suficiente para desacreditar investidores e atirar o projeto às gavetas.

Um ano depois, a aterrissagem foi concluída com sucesso. O sonho de ter um foguete 100% reutilizável ainda não foi alcançado, porém Musk prometeu atingir esse objetivo até 2018. A questão é que, se o erro não fosse visto como uma etapa crucial do processo de inovação,

poucos engenheiros e designers da SpaceX estariam dispostos a apostar a própria carreira em uma ideia megalomaniaca.

O limite entre o pensamento criativo "fora da caixa" e o acidente que gera inovação é bem confuso. Antes da Penicilina, doenças como a Tuberculose eram tratadas como morte certa. A descoberta acidental do antibiótico por Alexander Fleming -- ele esqueceu placas com culturas de bactérias no laboratório ao sair de férias -- deu início a uma nova era no tratamento de doenças.

É importante enfatizar que a tolerância ao erro nas empresas refere-se ao risco de apostar em novas ideias, e não à ociosidade, baixa performance e incompetência. Como já afirmava Louis Pasteur, "nos campos da observação, o acaso favorece apenas as mentes preparadas". Confira abaixo quatro dicas para implementar uma cultura de tolerância ao erro sem ser complacente com a incompetência.

### **1. Tenha equipes diversificadas**

Em geral, o perfil procurado por recrutadores dificilmente envolve qualidades como "cautelosa",

"conservador" ou "pessimista". Empresas querem profissionais entusiasmados, criativos, cheios de energias e com ideias novas a cada xícara de café.

No entanto, pouca inovação irá se desenvolver em um ambiente monocromático. As equipes devem ser compostas por pessoas com diferentes backgrounds - o que inclui diversidade sexual, étnica e social. Dessa maneira, um erro desnecessário pode ser neutralizado antes de ser cometido e diferentes soluções para um mesmo problema são apresentadas.

## **2. Reconheça os esforços**

A melhor maneira para um profissional saber que está no caminho certo é quando seu trabalho é reconhecido. Quando se trata de um erro, essa atitude assume uma importância ainda maior. Ao reconhecer que o erro foi parte de uma atitude desejável e estimulada, a liderança manda um recado claro para os demais funcionários: sejam ousados.

O reforço negativo, por sua vez, fará com que a equipe permaneça cada vez mais inibida. Novas ideias vão surgir, porém permanecerão circunscritas aos protestos silenciosos dos funcionários e dificilmente serão compartilhadas com a liderança indisposta a assumir o risco.

Um exemplo bem sucedido de reconhecimento é do inventor e cientista da 3M, Art Fry, criador do bloco de recados Post-It®. Entre a concepção da ideia - usar a cola desenvolvida pela 3M em marcadores de páginas - e a produção em massa, passou-se quase uma década: em 1980, o produto e a equipe receberam o 3M Golden Step Award, um reconhecimento interno da 3M para seus funcionários pelos lançamentos de produtos inovadores e que trouxeram lucratividade para os negócios da empresa.

### **3. Estimule o pensamento criativo**

A inovação só nasce em solo fertilizado pela criatividade. Embora essa seja uma característica individual, a organização tem um papel fundamental no estímulo do pensamento crítico e criativo.

O pensamento criativo envolve incertezas, contradições, visões de mundo distintas e conflitos. Salvador Dalí, conhecido pintor surrealista, defendia que "é preciso provocar sistematicamente confusão. Tudo aquilo que é contraditório gera vida".

Confusão em um ambiente controlado e tolerante pode ser a fonte para novas soluções.

### **4. Planeje e saiba alterar o curso**

Erros acontecem no melhor ou pior dos cenários. E quando acontecem, não adianta procurar culpados ou chorar no canto do escritório: é necessário saber o que será feito dali em diante. A equipe precisa de uma orientação e os líderes precisam ser resilientes.

Com o tempo, a empresa poderá ter tomado um rumo diferente daquele que foi imaginado no início. Porém não haverá traço de remorso ou arrependimento. Se o planejamento tivesse permanecido fixo, em determinada altura o negócio iria perder sua relevância.

Fonte: <http://www.administradores.com.br/noticias/negocios/como-o-erro-pode-conduzir-sua-empresa-ao-sucesso/119151/> - Acesso em 30/08/2017